



## INFORME CONSOLIDADO DE LOS PROCEDIMIENTOS DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS – PQRSD Y QUEJAS AMBIENTALES.

**FECHA:** Abril de 2018.

**RESPONSABLE:** Davianis Paulina Acosta Ávila – Asesora de Comunicaciones, Atención y Servicio al Ciudadano.

**OBJETIVO:** Reportar el Cumplimiento al Procedimiento de Atención a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias y Procedimiento de Atención a las Quejas Ambientales.

### 1. PRESENTACIÓN

La Corporación Autónoma Regional de La Guajira - CORPOGUAJIRA, a través de la oficina de Atención y Servicio al Ciudadano, presenta el informe consolidado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - PQRSD recibidas y tramitadas por la Corporación a través de los diferentes canales de atención, en el periodo comprendido entre el 2 y el 30 de Abril de 2018, con el fin de analizar y establecer la oportunidad de la respuesta, buscando cumplir con los términos de Ley generando recomendaciones para fortalecer los procesos internos de atención a las PQRSD y Quejas Ambientales.

Con el presente informe se da cumplimiento a la normativa vigente (Ley 190 de 1995, Ley 1474 de 2011, Ley 1712 de 2014, Decreto 0103 de 2015 y Ley 1755 de 2015) en el sentido de poner en conocimiento de la ciudadanía en general, la gestión realizada por la Entidad durante el tercer mes del año 2018 en materia de cumplimiento a las PQRSD.

Se realizan estadísticas de acuerdo al universo de PQRSD interpuestas ante la Entidad durante el mes de Abril del año 2018, discriminadas por modalidad de petición, canal de recepción, tipo de atención y dependencia asignada para el trámite de atención. Además, se adelantó un análisis comparativo, análisis de acuerdo al contenido de las PQRSD, identificando inconformidades o debilidades en la atención y formulando recomendaciones y conclusiones finales para mejorar la atención y servicio al ciudadano.





## CANALES DE ATENCIÓN

CANAL DE COMUNICACIÓN	MECANISMO	DESCRIPCIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN
Teléfono	Línea telefónica fija en Riohacha – La Guajira	Lineas 7275125, 7274647, 7283518 ext. 101, 141, 173 – 419 y 7285052 para Laboratorio Ambiental	Lunes a Jueves 8:00 am – 12 m y 14:00 pm - 18-00 pm  Viernes 07:00 am – 15:00 pm
	Línea telefónica fija en Sede Territorial Sur en Fonseca – La Guajira	Línea 7756500	
	Línea Gratuita Nacional de Telefonía Fija	Línea 01 8000 954321	
Telefax	Línea Telefax de Dirección General	Línea 7287542	
Líneas Verdes	Líneas Celular para atención de quejas ambientales	Línea 310 6581142	Habilitadas las 24 horas, no obstante, salvo graves emergencias que ameriten la atención inmediata, los reportes son tramitados en días hábiles en los horarios de atención al ciudadano.
		Línea 318 5858383	
		Línea 301 6008358	
Virtual	Página Web Institucional	www.corpoguajira.gov.co	Portal habilitado las 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados por dicho medio se tramitan los días hábiles en los horarios de atención al ciudadano.
	Correo Electrónico Corporativo	servicioalcliente@corpoguajira.gov.co	El correo electrónico se encuentra habilitado las 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados por dicho medio se tramitan los días hábiles en los horarios de atención al ciudadano.
	Redes Sociales Corporativas	@Corpoguajira en Facebook, Twitter e Instagram	Las Redes Sociales Corporativas se encuentran disponibles al público las 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados por dicho medio se tramitan los días hábiles en los horarios de atención al ciudadano.
Buzón de Mensajes	Buzón de Sugerencias	<b>Sede Principal:</b> Carrera 7 No. 12 – 15 (Riohacha – La Guajira)  <b>Sede Territorial:</b> Carretera Nacional, Salida a Barrancas (Fonseca – La Guajira)	Dispuesto en la recepción década sede de la Corporación para ser utilizado en los horarios de atención al público.
Atención Presencial	Ventanilla Única y Oficina de Comunicaciones, Atención y Servicio al Ciudadano		
Medios de Información Masivos	Medios de Comunicación (Prensa hablada y escrita)	Página Semanal Diario del Norte – EcoGuajira –	Edición de los días Jueves
		Programa radical EcoGuajira	Emitido todos los días por la emisora Cardenal Stereo en Frecuencia Modulada 91.7 (Riohacha) y 94.7 en horario de 5:00 am - 5:30 am (San Juan del Cesar)



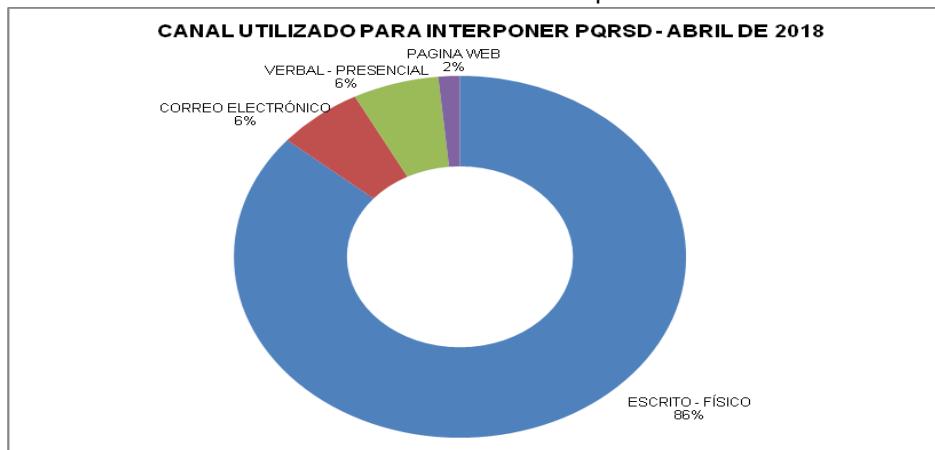
**PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS – PQRSD**  
**ABRIL DE 2018**

La fuente para la elaboración del presente informe obedece a las Matrices de Trazabilidad de PQRSD y Quejas Ambientales en la sede principal, haciendo la claridad en que la sede territorial sur no reportó la información requerida para el mes de Abril de 2018; igualmente, con la ayuda-soporte del Sistema de Información para Comunicaciones Oficiales – SICO se logró verificar la atención efectiva a las solicitudes interpuestas por la ciudadanía, dando como resultado que a 30 Abril de 2018 la Corporación recepcionó y trató **Ciento Veinticinco (125)** PQRSD, de las cuales **Sesenta y Cinco (65)** fueron recepcionadas en la sede principal y **Sesenta (60)** en la sede territorial, motivo por el cual a continuación se presentan estadísticas específicas de cada sede y al final del capítulo se hace una generalidad para determinar la eficiencia y efectividad en la atención de las PQRSD que son interpuestas por la ciudadanía a través de los diferentes canales habilitados por la Corporación.

**Tabla No. 1.**  
**Canales de Información Utilizados para Interponer PQRSD- Sede Principal - Abril de 2018**

CANAL	CRITERIO				TOTAL
	RESPUESTA OPORTUNA	RESPUESTA EXTEMPORÁNEA	REGISTROS VENCIDOS	PRÓXIMOS A VENCER	
ESCRITO – FÍSICO	34	10	7	5	56
CORREO ELECTRÓNICO	4	0	0	0	4
VERBAL – PRESENCIAL	1	1	1	1	4
PAGINA WEB	1	0	0	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>11</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>65</b>

**Grafico No. 1**  
**Estadística Sede Principal**



Como se puede apreciar en la tabla y gráfico No. 1, respectivamente, el canal de comunicación mayormente utilizado por la ciudadanía al momento de interponer una PQRSD fue a través de escritos impresos presentados ante la Ventanilla Única para la respectiva radicación; en menor proporción

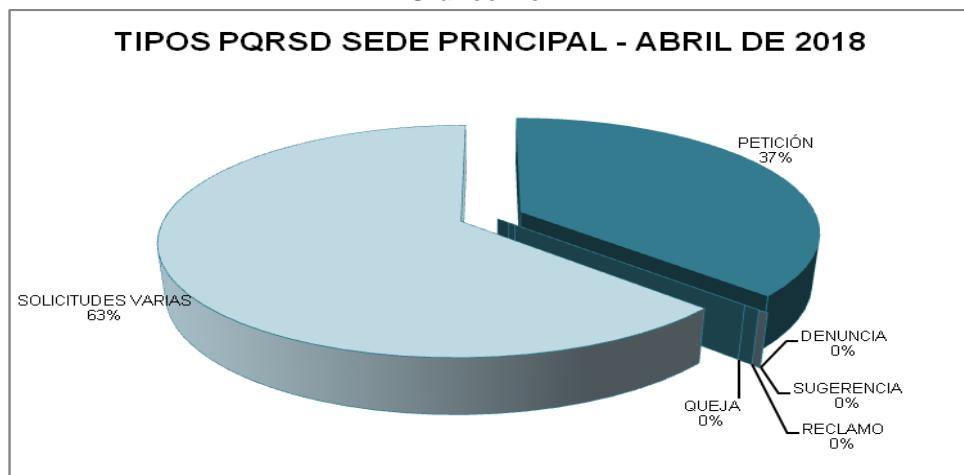


fueron utilizados canales como el correo electrónico, la página web y las solicitudes verbales ante la Oficina de Comunicaciones, Atención y Servicio al Ciudadano.

**Tabla No. 2**  
Tipo de PQRSD Recepcionados en la **Sede Principal** - Abril de 2018

CONCEPTO	CRITERIO				TOTAL
	RESPUESTA OPORTUNA	RESPUESTA EXTEMPORANEA	REGISTROS VENCIDOS	PRÓXIMOS A VENCER	
PETICIÓN	16	5	2	1	<b>24</b>
QUEJA	0	0	0	0	<b>0</b>
RECLAMO	0	0	0	0	<b>0</b>
SUGERENCIA	0	0	0	0	<b>0</b>
DENUNCIA	0	0	0	0	<b>0</b>
SOLICITUDES VARIAS	24	6	6	5	<b>41</b>
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>11</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>65</b>

**Grafico No. 2**  
**TIPOS PQRSD SEDE PRINCIPAL - ABRIL DE 2018**



De acuerdo a las modalidades de PQRSD definidas, en la tabla y grafico 2, respectivamente, los 65 registros que fueron interpuestos por la ciudadanía durante el mes de Abril de 2018, se clasificaron de la siguiente manera: en 24 peticiones de información y/o consultas a esta entidad sobre asuntos afines a la naturaleza y funciones de la Corporación y 41 solicitudes de apoyo a diferentes situaciones como donaciones, soluciones de abastecimiento de agua a las comunidades del departamento de La Guajira, apoyos en la expedición de autorizaciones ambientales, jornadas de limpieza, capacitaciones en materia ambiental, entre otros.

Se indica que del universo de PQRSD tramitadas durante el mes de Abril de 2018, la sede principal ha logrado dar respuesta a **Cincuenta y Un (51)** registros, obteniendo una eficiencia del **78,46%**.





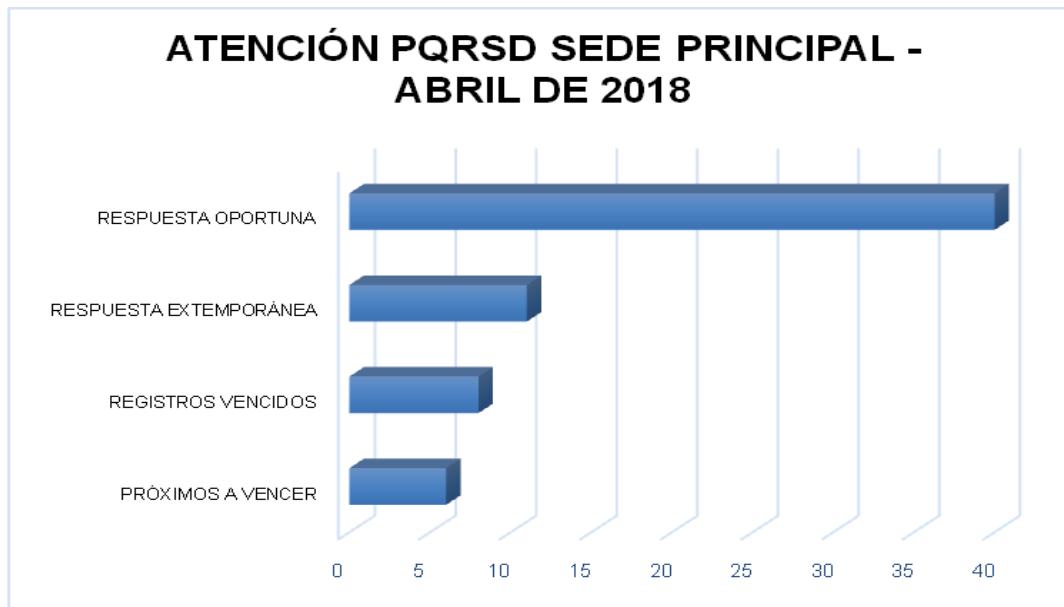
**Corpoguajira**

A continuación, se presenta la tabla No. 3 en la cual se ilustra la cantidad de PQRSD recibidas en la sede principal de la Corporación y la dinámica respecto a la atención por parte de cada área asignada durante el mes de Abril de 2018:

**Tabla No. 3**

ÁREA	CRITERIO				TOTAL REGISTROS EN EL MES
	RESPUESTA OPORTUNA	RESPUESTA EXTEMPORÁNEA	REGISTROS VENCIDOS	PRÓXIMOS A VENCER	
SUBD. DE GESTIÓN AMBIENTAL	26	9	7	5	47
SUBD. AUTORIDAD AMBIENTAL	4	1	0	0	5
SECRETARIA GENERAL	2	0	0	0	2
OF. ASES. DE PLANEACIÓN	2	1	0	1	4
OF. ASES. JURÍDICA	1	0	0	0	1
TERRITORIAL SUR	0	0	1	0	1
OF. COMUNICACIONES	5	0	0	0	5
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>11</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>65</b>

**Grafico No. 3**



Como se puede apreciar en la Tabla y Grafico No. 3, respectivamente, durante el mes de Abril de 2018, la sede principal de la Corporación logró dar respuesta a 51 registros PQRSD que corresponden al 78,46% de eficiencia en la atención a la parte interesada; mientras que existen 14 registros que actualmente surten el trámite interno de respuesta los cuales se describen a continuación:



**Tabla No. 4**

ITEM	NOMBRE CLIENTE	ASUNTO	RADICADO	FECHA INGRESO	AREA ASIGNADA	OBSERVACIÓN	ESTADO
1	CRISTIAN SOTILLO	SOLICITUD DE UNIDAD MOVIL	ENT-1885	4/04/2018	EDUCACION AMBIENTAL	ALERTA ENVIADA EL 23 y 26 DE ABRIL DE 2018 - EN SEGUIMIENTO DEL DÍA 2 DE MAYO DE 2018 SE ENCONTRÓ QUE LA RESPUESTA ESTABA IMPRESA Y LISTA PARA RADICAR	Vencido
2	ESNEIDE RANTONIO PINTO	SOLICITUD DE COMODATO	ENT-1891	5/04/2018	GESTION	ALERTA ENVIADA EL 23 y 26 DE ABRIL DE 2018	Vencido
3	JULIETH VANESSA SANCHEZ	SOLICITUD DE INFORMACION SOBRE MOLDEAMIENTO HIDRICO PLAN MAESTRO DE AGUA POTABLE	ENT-1996	9/04/2018	GESTION	SE ENVÍO ALERTA EL 26 DE ABRIL DE 2018 - EN SEGUIMIENTO DEL 2 DE MAYO SE ENCONTRÓ QUE SE ENCIENTRA QUE LA RESPUESTA PROYECCIÓN POR PARTE DE FRANCIS TORO	Vencido
4	ANNY TEHERAN	SOLICITUD DE CHARLAS EDUCATIVAS	ENT-2162	12/04/2018	EDUCACION AMBIENTAL	EN SEGUIMIENTO DEL DÍA 2 DE MAYO DE 2018 SE INFORMÓ QUE SE ENCUENTRA PARA LA FIRMA DEL DR SAMUEL LANAO - ALERTA ENVIADA EL 4 DE MAYO DE 2018	Vencido
5	YULIMA GUTIEEREZ	SOLICITUD DE ARBOLES FRUTALES Y MADERABLES	ENT-2284	17/04/18	GESTION	ALERTA EL 11 DE MAYO DE 2018	Vencido
6	ERWIN FAJARDO CARDAZO	SOLICITUD DE RESPUESTA A RADICADO ENT-1101 DEL 11 DE MARZO DE 2018	ENT-2304	18/04/18	GESTIÓN	INICIALMENTE ASIGNADA A LA SUBDIRECCIÓN DE AUTORIDAD AMBIENTAL - EL 20 DE ABRIL SE REAGINÓ Y SE NOTIFICÓ A LA SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN AMBIENTAL VIA CORREO ELECTRÓNICO - ALERTA EL 11 DE MAYO DE 2018	Vencido
7	ENDER GWARIYU	SOLICITUD DE APROVECHAMIENTO DE UNA CEIBA CAIDA EN EL ARROYO PUENTE NEGRO	ENT-2340	19/04/2018	TERRITORIAL	RECORDATORIO EL 23 DE ABRIL DE 2018	SE REMITIÓ A LA TERRITORIAL VIA CORREO ELECTRÓNICO POR PARTE DE ANDRYS MENDOZA EL 19 DE ABRIL DE 2018
8	BLAS MALDONADO	SOLICITUD DE DONACION DE ARBOLES Y SEMILLEROS	ENT-2359	19/04/2018	GESTION	ALERTA EL 11 DE MAYO DE 2018	Vencido



9	LUISA MOSCOTE	SOLICITUD DE VISITA POR ABEJAS EN EL INTERIOR DE UN POSTE	ENT-2390	20/04/2018	GESTION	ALERTA EL 11 DE MAYO DE 2018	Próximo a vencer
10	MONICA DAZA	SOLICITUD DE DONACION DE ARBOLES	ENT-2381	20/04/2018	GESTION	ALERTA EL 11 DE MAYO DE 2018	Próximo a vencer
11	GABRIEL IPUANA	SOLICITUD DE MANTENIMIENTO DE MOLINO D VIENTO COMUNIDAD BOYORTHAO	ENT-2383	20/04/2018	GESTION	ALERTA EL 11 DE MAYO DE 2018	Próximo a vencer
12	MIGUEL QUINTERO RAMIREZ	SOLICITUD DE ESTUFAS ECOLOGICA MANANTIAL DE CAÑAVERALES	0329 SUR	25/04/18	GESTION		Próximo a vencer
13	ANDRES FELIPE PUENTES	PETICION DE INFORMACION	ENT-2515	25/04/18	AUTORIDAD - PLANEACION*	AUTORIDAD PUNTOS 1 Y 2 LOS PUNTOS 3,4,5,6,7,8 PLANEACION	Próximo a vencer
14	YENNIS ARELLANES	PRESENCIA DE PANAL DE ABEJAS EN LA VIVIENDA CALLE 14 A BIS No. 19 - 58 DE LA CIUDAD DE RIOHACHA	ENT-2576	27/04/18	GESTIÓN	EL PANAL ESTA FRENTE A LA VIVIENDA DE LA SEÑORA YENYS ARELLANES	Próximo a vencer

**NOTA 1:** Se anexa Matriz de Trazabilidad PQRSD de la sede Principal correspondiente al mes de Abril de 2018.

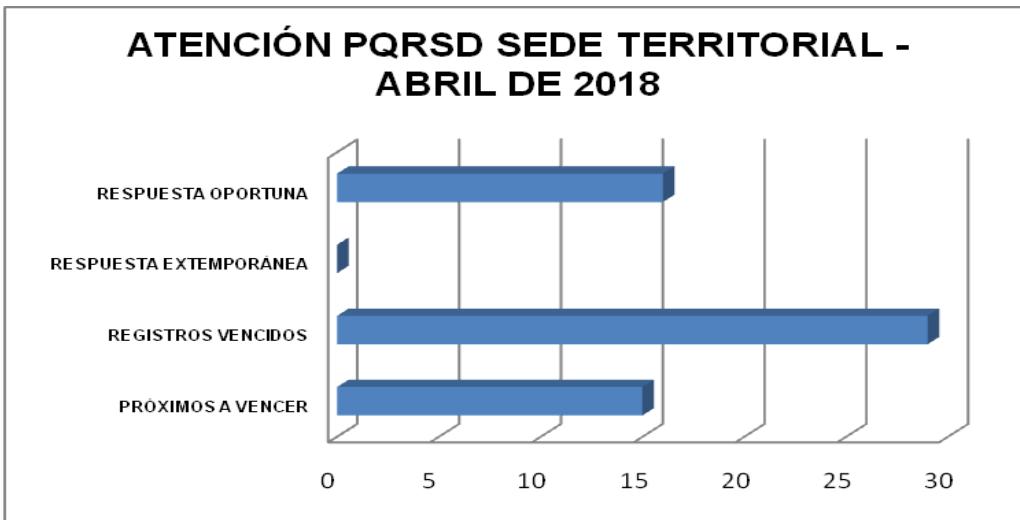
En lo que respecta a la sede Territorial Sur es preciso indicar que el 10 de Mayo de 2018, a través del correo electrónico se recibió reporte de la matriz de trazabilidad de las PQRSD recibidas en esa territorial de la Corporación, la cual arrojó la siguiente información estadística de la gestión adelantada durante el periodo reportado:

**Tabla No. 5**

TIPO PQRSD	CRITERIO				TOTAL PQRSD EN EL MES
	RESPUESTA OPORTUNA	RESPUESTA EXTEMPORÁNEA	REGISTROS VENCIDOS	PRÓXIMOS A VENCER	
	5	0	12	3	
PETICIÓN	5	0	12	3	<b>20</b>
QUEJA	0	0	0	0	<b>0</b>
RECLAMO	0	0	0	0	<b>0</b>
SUGERENCIA	0	0	0	0	<b>0</b>
DENUNCIA	0	0	0	0	<b>0</b>
SOLICITUDES VARIAS	11	0	17	12	<b>40</b>
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>0</b>	<b>29</b>	<b>15</b>	<b>60</b>



Gráfico No. 4



Luego del análisis de la matriz de trazabilidad PQRSD reportada por la Territorial Sur se logró evidenciar que fueron relacionados 79 registros de los cuales sólo 60 fueron clasificados como PQRSD, en virtud a que entre los 19 registros excluidos se presentaron invitaciones y trámites ambientales que son otro tipo de documentos que no se encuentran en la tipología del procedimiento atención a las PQRSD.

Así las cosas, se pudo establecer que del universo PQRSD se ha logrado dar respuesta al 26,67% equivalente a las 16 respuestas proferidas a la parte interesada, con lo cual se observa una debilidad dado que el porcentaje de requerimientos carentes de atención corresponde al 73,34%, lo cual es inverso a la dinámica de la sede principal y que esta representado en los 29 registros que a la fecha se encuentran vencidos y otros 15 que están próximos a su vencimiento.

Igualmente, se logró conocer que en la sede territorial se han venido atendiendo eficientemente los reportes de presencia de abejas en sectores residenciales y algunas peticiones de información; no obstante se ha restado importancia en la atención de diversas solicitudes de la ciudadanía respecto a los servicios propios de naturaleza de la Corporación, solicitudes de las cuales en algunos casos se hacen traslados internos a la sede principal y se percibe un desprendimiento de la gestión de respuesta, dado que no se realiza un seguimiento posterior de la atención efectiva y tampoco se notifica al interesado de las acciones adelantadas para surtir el trámite a su requerimiento.

**NOTA 2:** Se anexa Matriz de Trazabilidad PQRSD reportada por la sede Territorial correspondiente al mes de Abril de 2018.



Tabla No. 6

GESTIÓN PQRSD – CONSOLIDADO DEL MES DE ABRIL DE 2018					
TIPO PQRSD	CRITERIO				TOTAL PQRSD EN EL MES
	RESPUESTA OPORTUNA	RESPUESTA EXTEMPORÁNEA	REGISTROS VENCIDOS	PRÓXIMOS A VENCER	
PETICIÓN	21	5	14	4	44
QUEJA	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0
SUGERENCIA	0	0	0	0	0
DENUNCIA	0	0	0	0	0
SOLICITUDES VARIAS	35	6	23	17	81
<b>TOTAL</b>	<b>56</b>	<b>11</b>	<b>37</b>	<b>21</b>	<b>125</b>

Gráfico No. 5



En resumidas cuentas es pertinente informar que para el mes de Abril se registró el ingreso de 125 PQRSD, de las cuales 65 fueron tramitadas en la sede principal y 60 en la sede territorial; igualmente del universo de PQRSD, la sede principal reportó atención a 51 registros, equivalentes al **78,46%** de su gestión de respuesta, mientras que la sede territorial sólo reportó atención a 16 PQRSD correspondientes al **26,67%** de eficiencia en la atención al ciudadano.

Teniendo en cuenta lo anterior, es preciso informar que la mayor debilidad en la atención a las PQRSD se presenta en la sede territorial sur y ello repercute de manera significativa para que el consolidado en la atención a las PQRSD interpuesta ante la Corporación para el mes de Abril de 2018 **promedie el 52,56%** mostrando una gestión medianamente eficiente de cara a las necesidades y requerimientos de la ciudadanía.





## QUEJAS AMBIENTALES EN EL MES DE ABRIL DE 2018.

En lo que respecta al procedimiento de Atención a las Quejas Ambientales para el mes de Abril de 2018 la Corporación registró un total de 44 reportes por presuntas afectaciones al ambiente, universo del cual 34 fueron recepcionados en la sede principal y 10 por la sede territorial, razón por la cual a continuación se presentan estadísticas separadas de acuerdo con la gestión de cada sede y al final se consolida la cifra para establecer el nivel global de atención:

Tabla No. 7

GESTIÓN A QUEJAS AMBIENTALES - SEDE PRINCIPAL - ABRIL DE 2018						TOTAL QUEJAS AMBIENTALES EN EL MES	
ITEM	ÁREA	CRITERIO					
		RESPUESTA OPORTUNA	RESPUESTA EXTEMPORÁNEA	REGISTROS VENCIDOS	PRÓXIMOS A VENCER		
1	SUBD. AUTORIDAD AMBIENTAL	27	3	1	0	31	
2	SUBD. DE GESTIÓN AMBIENTAL	1	1	0	0	2	
3	SEDE TERRITORIAL SUR	0	0	0	1	1	
TOTAL		28	4	1	1	34	

Como se puede apreciar en la tabla No. 6, la sede principal logró dar atención a 32 registros del total de 34 casos reportados por la ciudadanía, lo que representa el 94,18% de eficiencia en la atención de quejas ambientales para el mes de Abril de 2018.

Es preciso indicar que existen 2 registros que surten el trámite de atención, entre los cuales 1 corresponde a la Subdirección de Autoridad Ambiental (ENT-2440 del 23 de Abril de 2018) y otro más fue asignado a la sede Territorial Sur (ENT-2588 del 27 de Abril de 2018); el primer caso corresponde a un reporte de incendio forestal en el perímetro urbano de la ciudad de Riohacha, el cual registra como vencido y no se ha atendido oportunamente dadas las directrices internas en las que se determinó que la actuación inicial debe darse por parte de la Oficina Asesora de Planeación, quien posteriormente debe informar a la Subdirección de Autoridad Ambiental para el despliegue de actuaciones afines a sus funciones (actualmente se está a la espera de una reunión para definir la responsabilidad de cada área de acuerdo con la directriz impartida en la reunión del día 27 de Abril de 2018 – Seguimiento al Proyecto de Fortalecimiento a la Autoridad Ambiental de Corpoguajira); en el último caso corresponde a un reporte de tala de bosque y producción de carbón vegetal en el municipio de Hatonuevo, el cual está próximo a su vencimiento y que a pesar del seguimiento a través de alertas electrónicas enviadas a la Territorial Sur, no se conocen las acciones adelantadas dado que el registro no fue incluido en el reporte del mes que fue enviado el día 10 de Mayo de 2018.

Bajo este contexto, a continuación se presenta la relación de Quejas Ambientales recibidas durante el mes de Abril de 2018 y que a la fecha se encuentran pendientes por atender en el periodo reportado:



**Tabla No. 8**

RELACIÓN QUEJAS AMBIENTALES PENDIENTES EN EL MES DE ABRIL DE 2018							
ITEM	NOMBRE	RADICADO	FECHA INGRESO	FECHA VENCIMIENTO	ASUNTO	OBSERVACIONES	ESTADO
1	JORGE MOLINA - JAVIER DAZA - HEVER MARÍN - LUIS ZULETA	274/18	17/04/2018	9/05/2018	OCUPACIÓN DE CAUCE ACEQUIA BUENAVISTA MENDOZA	TERRITORIAL	REPORTE TRAZABILIDAD SUR DEL 10 DE MAYO DE 2018: EN CURSO
2	ANÓNIMO	290/18	18/04/2018	10/05/2018	LOS TITULARES DE LA ARE VILLANUEVA ESTÁN EXTRAYENDO MATERIAL DE ARRASTRE FUERA DEL POLÍGONO AUTORIZADO	TERRITORIAL	REPORTE TRAZABILIDAD SUR DEL 10 DE MAYO DE 2018: EN CURSO
3	ANÓNIMO	0286/18	18/04/2018	10/05/2018	TALA DE ABARLOES EN CERCANÍAS A LA FINCA SANTA TERESA - QUEBRACHAL	TERRITORIAL	REPORTE TRAZABILIDAD SUR DEL 10 DE MAYO DE 2018: EN CURSO - EXPEDIENTE 225 DE 2018
4	ANÓNIMO	0287/18	18/04/2018	10/05/2018	TALA DE ARBOLES CON MAQUINARIA EN LA FINCA DE NICOLÁS MANJARREZ-QUEBRACHAL	TERRITORIAL	REPORTE TRAZABILIDAD SUR DEL 10 DE MAYO DE 2018: EN CURSO - EXPEDIENTE 226 DE 2018
5	ANÓNIMO	ENT-2440	23/04/2018	24/04/2018	REPORTE DE UN INCENDIO FORESTAL EN LOS MANGLES DEL HUMEDAL DE LA LAGUNA SALÁ, ESPECIALMENTE EN EL SECTOR DE LA AVENIDA CIRCUNVALAR DE LA CIUDAD DE RIOHACHA	PLANEACIÓN - AUTORIDAD	PENDIENTE
6	LUIS ALBERTO VALDEBLANQUEZ URIANA	ENT-2588	27/04/2018	22/05/2018	HACE MAS DE 2 MESES ESTAN TALANDO ÁRBOLES PARA PRODUCIR CARBÓN VEGETAL EN EL BARRIO DIVINO	TERRITORIAL	PENDIENTE: NO REGISTRA EN TRAZABILIDAD DE LA TERRITORIAL Y SE SOLICITÓ REALIZAR



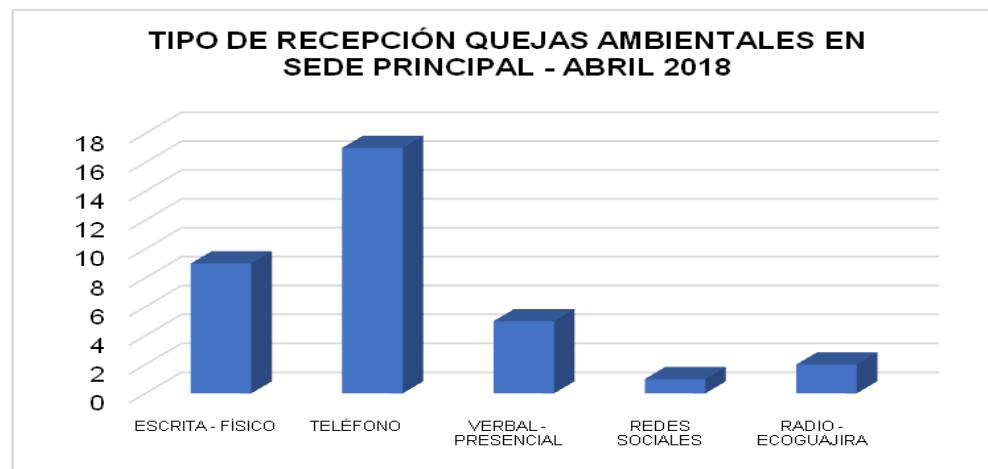
				NIÑO DEL LA COMUNIDAD GUAIMARITO EN EL MUNICIPIO DE HATO NUEVO	REVISIÓN E INFORMAR LAS ACTUACIONES DEL CASO
--	--	--	--	--	--

A continuación, se presenta una estadística sobre los canales frecuentados para interponer las quejas ambientales antes descritas:

**Tabla No. 9**

CANAL	CRITERIO				TOTAL
	RESPUESTA OPORTUNA	RESPUESTA EXTEMPORÁNEA	REGISTROS VENCIDOS	PRÓXIMOS A VENCER	
ESCRITO - FÍSICO	9	0	0	0	9
TELÉFONO	13	2	1	1	17
VERBAL - PRESENCIAL	5	0	0	0	5
REDES SOCIALES	0	1	0	0	1
RADIO - ECOGUAJIRA	1	1	0	0	2
<b>TOTAL</b>	<b>28</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>34</b>

**Grafico No. 6**



Como se evidencia en la Tabla No. 9 y Grafico No. 6, respectivamente, el canal mayormente frecuentado fue el medio telefónico (líneas institucionales y líneas verdes), seguido por las quejas escritas y en menor proporción las denuncias interpuestas de manera verbal y aquellas quejas ambientales formuladas a través de la prensa escrita y hablada y otras descritas en las redes sociales.

Es importante destacar los tipos de afectaciones y los municipios con mayores afectaciones de acuerdo con la jurisdicción correspondiente a la sede principal (Albania, Dibulla, Maicao, Manaure, Riohacha y

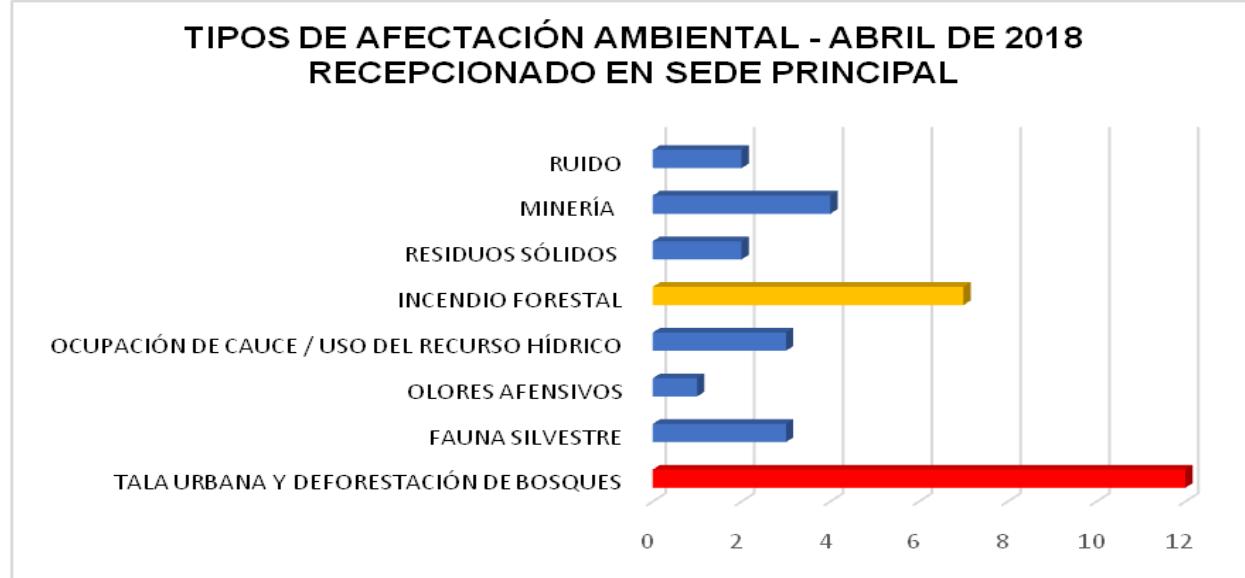


Uribia) descrita en el Procedimiento de Atención a las Quejas Ambientales; en este orden de ideas, es preciso informar que la Tala Urbana y Deforestación de Bosques, los Incendios Forestales, la Minería y los Conflictos por Ocupación de Cauce son las afectaciones más recurrentes en municipios como Riohacha, Maicao y Dibulla. A continuación, se presenta una estadística específica por tipos de afectaciones:

**Tabla No. 10**

ITEM	AFFECTACIONES AMBIENTALES	CANTIDAD
1	TALA URBANA Y DEFORESTACIÓN DE BOSQUES	12
2	FAUNA SILVESTRE	3
3	OLORES AFENSIVOS	1
4	OCCUPACIÓN DE CAUCE / USO DEL RECURSO HÍDRICO	3
5	INCENDIO FORESTAL	7
6	RESIDUOS SÓLIDOS	2
7	MINERÍA	4
8	RUIDO	2
<b>TOTAL</b>		<b>34</b>

**Grafico No. 7**



En lo que respecta a la sede territorial, luego de analizar la matriz de trazabilidad a quejas ambientales del mes de Abril de 2018, se logró observar la relación de 13 registros, de los cuales para efectos del presente informe se tomaron como base 10 de ellos dado que otros 3 no describen situaciones respecto a afectaciones ambientales; en tal sentido, a continuación se presenta la estadística cuali-cuantitativa del reporte de la sede territorial:

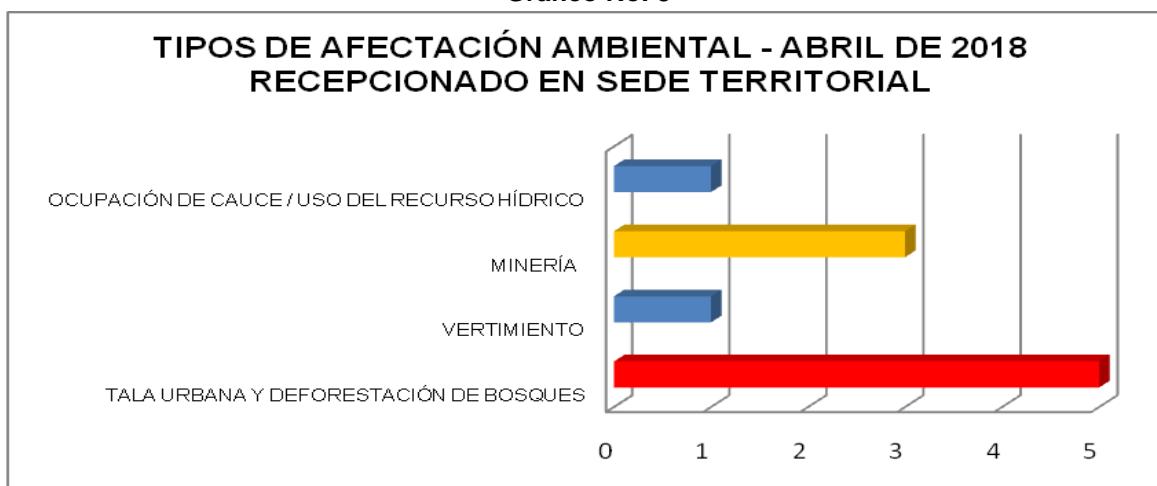


**Tabla No. 11**

Afectaciones Ambientales Reportadas en la Sede Territorial – Abril de 2018

ITEM	AFFECTACIONES AMBIENTALES	CANTIDAD
1	TALA URBANA Y DEFORESTACIÓN DE BOSQUES	5
2	VERTIMIENTO	1
3	MINERÍA	3
4	OCUPACIÓN DE CAUCE / USO DEL RECURSO HÍDRICO	1
<b>TOTAL</b>		<b>10</b>

**Gráfico No. 8**



En resumen, a continuación se presenta la información consolidada en la atención de quejas ambientales en las sedes de la Corporación, lo cual deja en evidencia que la sede principal recibe el mayor número de reportes de afectaciones y consecuentemente con ello, las atiende con mayor eficiencia que la sede territorial.

**Tabla No. 12**

Consolidado Quejas Ambientales – Abril de 2018

ITEM	MUNICIPIO	CANTIDAD REPORTE DE AFECTACIONES
1	DIBULLA	4
2	DISTRACCIÓN	1
3	FONSECA	6
4	HATONUEVO	1
5	MAICAO	8
6	RIOHACHA	21
7	SAN JUAN DEL CESAR	1
8	URUMITA	1
9	VILLANUEVA	1
<b>TOTAL</b>		<b>44</b>



Gráfico No. 9

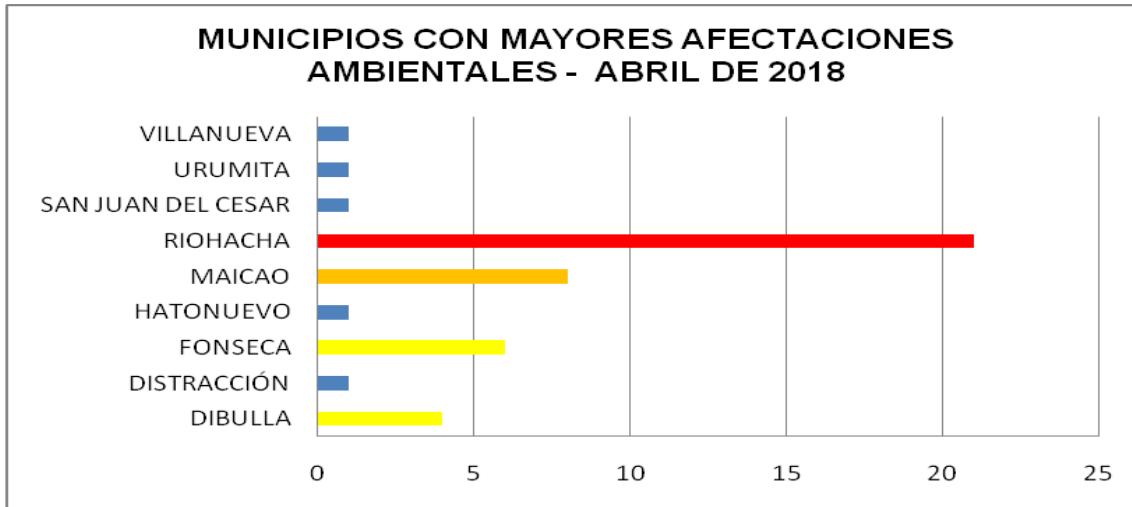


Gráfico No. 10



El municipio de Riohacha representa casi la mitad de las afectaciones ambientales del departamento de La Guajira, seguido por los municipios de Maicao con el 18%, Fonseca con el 14% y Dibulla con el 9% de los reportes de la ciudadanía, los demás municipios se encuentran equidistantes entre el 2 y 3 por ciento de las quejas.

**Tabla No. 13**  
Resumen de Reportes de Afectaciones por Municipio – Abril de 2018

MUNICIPIO	AFECTACIÓN AMBIENTAL									TOTAL
	TALA URBANA Y DEFORESTACIÓN DE BOSQUE	AFECTACIÓN DE FAUNA	OCUPACIÓN DE CAUCE Y CONFLICTOS	RESIDUOS	INCENDIOS FORESTALES	MINERÍA	VERTIMIENTOS	OLORES OFENSIVOS	RUIDO	
DIBULLA	<b>2</b>	-	<b>1</b>	-	-	<b>1</b>	-	-	-	<b>4</b>
DISTRACCIÓN	-	-	<b>1</b>	-	-	-	-	-	-	<b>1</b>
FONSECA	<b>5</b>	-	-	-	-	-	<b>1</b>	-	-	<b>6</b>
HATONUEVO	<b>1</b>	-	-	-	-	-	-	-	-	<b>1</b>
MAICAO	<b>7</b>	<b>1</b>	-	-	-	-	-	-	-	<b>8</b>
RIOHACHA	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>7</b>	<b>3</b>	-	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>21</b>
SAN JUAN DEL CESAR	-	-	-	-	-	<b>1</b>	-	-	-	<b>1</b>
URUMITA	-	-	-	-	-	<b>1</b>	-	-	-	<b>1</b>
VILLANUEVA	-	-	-	-	-	<b>1</b>	-	-	-	<b>1</b>
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>44</b>

**NOTA No. 3:** Se anexa relación de Quejas Ambientales del mes de Abril de 2018 para un mayor detalle.



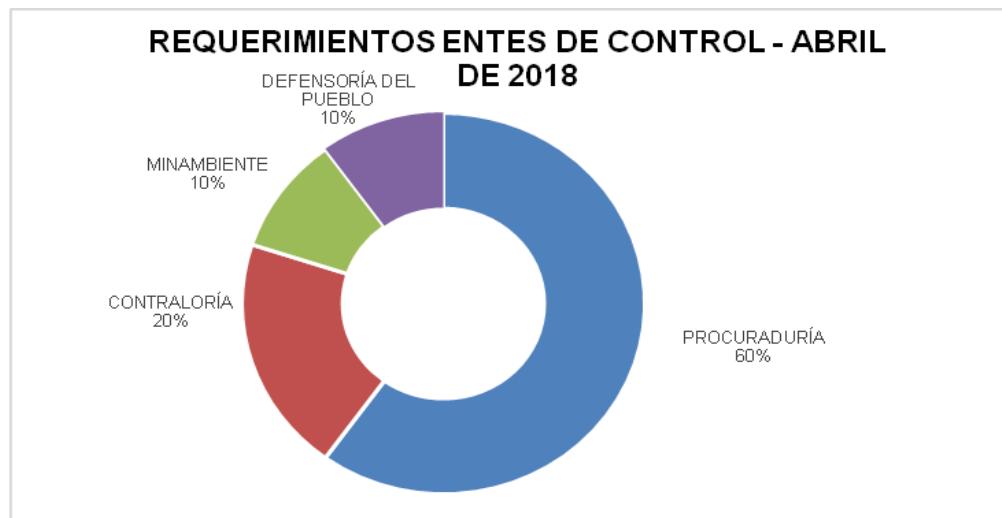
## SOLICITUDES DE LOS ENTES DE CONTROL ABRIL DE 2018

Una vez revisada la información reportada por la Oficina de Control Interno de la Corporación, se pudo verificar a al mes de Abril de 2018 se recepcionaron **Diez (10)** documentos en los cuales se solicita la atención y/o información por parte de los Entes de Control.

**Tabla No. 14**

ENTIDAD	CRITERIO				TOTAL REGISTROS EN EL MES
	RESPUESTA OPORTUNA	RESPUESTA EXTEMPORÁNEA	REGISTROS VENCIDOS	PRÓXIMOS A VENCER	
PROCURADURÍA	2	1	3	0	6
CONTRALORÍA	2	0	0	0	2
MINAMBIENTE	0	0	1	0	1
DEFENSORÍA DEL PUEBLO	1	0	0	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>10</b>

**Gráfico No. 11**



En la Tabla No. 14 y Gráfico No. 11 se puede evidenciar que de los 10 requerimientos proferidos por los Entes de Control durante el mes de Abril de 2018 se ha dado respuesta a 6 registros equivalentes al **60% de eficiencia en la atención**; así mismo, se indica que el 60% de los requerimientos provienen de la Procuraduría, el 20% correspondió a requerimientos proferidos por la Contraloría, mientras que equitativamente se reparten el 10% complementario entre la Defensoría del Pueblo y el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible.





Corpoguajira

Los 10 requerimientos de los Entes de Control se distribuyeron por parte de la Oficina de Control Interno de la Corporación de acuerdo a la responsabilidad de cada área funcional como se describe en la Tabla No. 15:

**Tabla No. 15**

Distribución requerimientos Entes de Control – Abril de 2018

ÁREA	CRITERIO				TOTAL REGISTROS EN EL MES
	RESPUESTA OPORTUNA	RESPUESTA EXTEMPORÁNEA	REGISTROS VENCIDOS	PRÓXIMOS A VENCER	
SUBD. AUTORIDAD AMBIENTAL	1	-	2	-	3
SEDE TERRITORIAL SUR	-	-	1	-	1
SECRETARIA GENERAL	1	-	-	-	1
OF. ASESORA DE PLANEACIÓN	2	-	-	-	2
OF. ASESORA JURÍDICA	-	-	1	-	1
REGISTROS COMPARTIDOS	1	1	-	-	2
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>-</b>	<b>10</b>

Para finalizar este capítulo, a continuación se presenta la información detallada sobre el trámite de atención surtido por el área asignada a cada uno de los requerimientos proferidos por los Entes de Control durante el mes de Abril de 2018:

**Tabla No. 16**

No.	NOMBRE	ASUNTO	No. RADICADO	FECHA INGRESO	FECHA DE VENCIMIENTO	OFICINA RESPONSABLE	OBSERVACIONES	ALERTA/ESTADO
1	PAOLA ANDREA VASQUEZ RESTREPO-SECRETARIA GENERAL MINAMBIENTE	TRASLADO RADICADO-TERRIRIO INDIGENA ICHIWIOURIAN O DIVIDIVI	ENT-1780	02/04/2018	16/04/2018	JURIDICA		Vencido
2	LUIS FRANCISCO BALAGUERA BARACALDO-CONTRALORIA DELEGADA MEDIO AMBIENTE	SOLICITUD INFORME ESTADO DE LOS RECURSOS NATURALES	ENT-1881	04/04/2018	16/04/2018	GESTON Y SECRETARIA GENERAL	ENVIADO POR COREO DEL SEÑOR EDWIN REDONDO	Respondido
3	CESAR VALENCIA VILLAMIZAR-PROCURADOR 12 JUDICIAL II AMBIENTAL Y AGRARIO	QUEJA DEL PATRULLERO YULIAN HERNANDEZ POR TALA EN FONSECA	ENT-1972	06/04/2018	27/04/2018	TERRITORIAL SUR	EL INGENIERO ADRIÁN EN REPORTE DE FECHA 10 DE MAYO DE 2018 INFORMA: REFRENDO CORREO 26/04/2018	Vencido
4	CESAR VALENCIA VILLAMIZAR-PROCURADOR 12 JUDICIAL II AMBIENTAL Y AGRARIO	QUEJA EXTRACCION DE MATERIAL DE ARRASTRE RIO TAPIAS	ENT-1974	06/04/2018	27/04/2018	AUTORIDAD AMBIENTAL		Vencido



5	GILBERTO AUGUSTO BLANCO ZUÑIGA PROCURADOR DELEGADO ASUNTOS AMBIENTALES	GESTION RECURSOS HIDRICOS AÑOS 2015-2018	ENT-2010	09/04/2018	30/04/2018	GESTION-PLANEACION Y AUTORIDAD	SE ENVIO POR CORREO DE EDWIN REDONDO	Respuesta Extemporánea
6	LUIS FRANCISCO BALAGUERA BARACALDO- CONTRALORIA DELEGADA MEDIO AMBIENTE	SOLICITUD AVANCES DE LA POLITICA NACIONAL DE ADAPTACION AL CAMBIO CLIMATICO	ENT-2049	10/04/2018	17/04/2018	PLANEACION		Respondido
7	CESAR VALENCIA VILLAMIZAR- PROCURADOR 12 JUDICIAL II AMBIENTAL Y AGRARIO	QUEJA DE LA SEÑORA VIELCA VIECCO VILLAR	ENT-2090	11/04/2018	03/05/2018	AUTORIDAD AMBIENTAL	SE TRATA DE UN TRASLADO POR COMPETENCIA REALIZADO POR LA PROCURADURIA GENERAL MEDIANTE OFICIO No. 442036000-1200-18-118 DE FECHA 6 DE ABRIL DE 2018 - RESPUESTA INICIAL SAL-1748 DE FECHA 25 DE ABRIL DE 2018	Vencido
8	NAZLLY LUBO BAUTISTA DEFENSORA REGIONAL GUAJIRA	QUEJA DE FRANCISCO HERRERA	ENT-2159	12/04/2018	04/05/2018	PLANEACION		Respondido
9	CESAR VALENCIA VILLAMIZAR- PROCURADOR 12 JUDICIAL II AMBIENTAL Y AGRARIO	PETICION DE PARQUE SOLAR FOTOVOLTAICO	ENT-2196	13/04/2018	08/05/2018	AUTORIDAD AMBIENTAL		Respondido
10	DIANA CAROLINA APONTE RODRIGUEZ- PROCURADURIA PRIMERA DELEGADA	EXPEDIENT IUS- E-2017-504193 IUC-D-2017- 939667	ENT-2220	16/04/2018	17/04/2018	SECRETARIA GENERAL	SE ATENDIO LA VISITA	Respondido

**Tabla No. 17**

Entidad / Criterio	Convenciones / Color
Procuraduría	Yellow
Contraloría	Blue
Defensoría del Pueblo	Purple
Minambiente	Light Blue
Respondido	Green
Vencido	Red





## CONSIDERACIONES GENERALES

Durante el mes de Abril de 2018 la Corporación recepcionó y trámitó **Ciento Veinticinco (125)** PQRSD, de las cuales **Sesenta y Cinco (65)** fueron recepcionadas en la sede principal y **Sesenta (60)** en la sede territorial; la sede principal ha logrado dar respuesta a **Cincuenta y Un (51)** registros, obteniendo una eficiencia del **78,46%**, mientras que la sede territorial reportó atención a **Dieciséis (16)** PQRSD correspondientes al **26,67%** de eficiencia en la atención al ciudadano.

Teniendo en cuenta lo anterior, es preciso informar que la mayor debilidad en la atención a las PQRSD se presenta en la sede territorial sur y ello repercute de manera significativa para que el consolidado en la atención a las PQRSD interpuesta ante la Corporación para el mes de Abril de 2018 **promedie el 52,56%** mostrando una gestión medianamente eficiente de cara a las necesidades y requerimientos de la ciudadanía.

Así mismo, en lo que respecta al Procedimiento de Atención a las Quejas Ambientales es preciso indicar que se registraron **Cuarenta y Cuatro (44)** reportes de la ciudadanía por presuntas afectaciones al ambiente, de la cuales la sede principal recepcionó **Treinta y Cuatro (34)** registros, mientras que la sede territorial registró **Diez (10)** reportes. En este orden de ideas, la sede principal logró dar atención a **Treinta y Dos (32)** registros del universo recepcionado y asignados por comprender su jurisdicción, lo que representa el **94,18%** de eficiencia en la atención de quejas ambientales para el mes de Abril de 2018; por su parte la sede territorial sur atendió **Seis (6)** de los 10 casos reportados por la comunidad, lo que corresponde al **60%** de cumplimiento en la atención al ciudadano, no obstante este porcentaje afecta de manera significativa el alto cumplimiento que registró la sede principal disminuyendo la eficiencia al **77,09%** promedio.

El municipio de Riohacha con el 48% concentra el mayor porcentaje de las afectaciones ambientales en el departamento de La Guajira, seguido de Maicao con el 18%, Fonseca con el 14% y Dibulla con el 9% de los reportes de la ciudadanía, municipios en los cuales se logró determinar que la Tala Urbana y Deforestación de Bosques, los Incendios Forestales, la Minería y los Conflictos por Ocupación de Cauce son las afectaciones más recurrentes.

Igualmente, municipios como San Juan del Cesar, Urumita, Villanueva y Hatonuevo se encuentran equidistantes con el 2% de las quejas ambientales, mientras que el municipio de Distracción registró el 3% de las quejas por presuntas afectaciones al ambiente.

Finalmente, en lo referente a los requerimientos presentados por los Entes de Control, se logró evidenciar que para el mes de Abril de 2018 se registró un total de **Diez (10)** solicitudes, de las cuales se tiene evidencia de la atención a **Seis (6)** registros equivalentes al **60%** de eficiencia en la gestión de respuesta por parte de la Corporación. No obstante y luego de realizar cruce de información con las matrices de PQRSD reportadas por la territorial sur y sede principal, se describe que dos de los requerimientos formulados por la Procuraduría (ENT-1972 de fecha 6 de Abril de 2018 y ENT-2090 de fecha 11 de Abril de 2018) fueron atendidos en primera instancia, de acuerdo con lo cual el ingeniero





**Corpoguajira**

Adrian Ibarra – Director de la sede territorial, en reporte de fecha 10 de mayo de 2018 informó que el insumo para la respuesta fue enviado el 26 de Abril de 2018 a través del correo electrónico, mientras que el segundo caso se trató de un traslado por competencia realizado por la Procuraduría mediante oficio no. 442036000-1200-18-118 de fecha 6 de abril de 2018 el cual presenta respuesta inicial radicada con el consecutivo SAL-1748 de fecha 25 de abril de 2018; sin embargo tales novedades no fueron reportadas por la Oficina de Control Interno.

### **RECOMENDACIONES**

1. Focalizar los registros PQRSD y Quejas Ambientales que a la fecha se encuentran en proceso de atención y dar respuesta inmediata a las partes interesadas.
2. Coordinar de mejor manera la atención a los Entes de Control, procurando el vencimiento de los términos establecidos; esta actividad puede efectuarse a través de una estrategia similar a la adoptada por la Oficina de Comunicaciones, Atención y Servicio al Ciudadano, la cual esta regida por alertas electrónicas dirigidas al responsable de la atención previo al vencimiento de cada registro.
3. El día 10 de Mayo de 2018, la sede territorial sur cumplió con la entrega del reporte de las matrices de trazabilidad PQRSD y Quejas Ambientales para el mes de Abril de 2018, no obstante y con el propósito de cumplir con la entrega oportuna del presente informe, es preciso que la sede territorial sur remita las matrices de trazabilidad por lo menos con tres (3) días de antelación al día 10 del mes siguiente al periodo reportado.
4. La sede territorial debe incrementar el nivel de atención a PQRSD y Quejas Ambientales dado que están afectando negativamente el cumplimiento de este indicador en el Sistema de Gestión de Calidad implementado por la Corporación y acatar las recomendaciones en cuanto a los formatos de trazabilidad que se vienen utilizando en esa sede.



Cra. 7 No 12 - 15  
Teléfonos: (5)7273905 Telefax: (5)7273904  
[www.corpoguajira.gov.co](http://www.corpoguajira.gov.co)  
Laboratorio: (5)7285052 - Fonseca: Teléfonos: (5)7756123  
Riohacha - Colombia.